

# テレバンブームの影に潜む課題を解消

富士銀行

営業店向け  
CTIソリューションを  
導入

用件を伝えたにもかかわらず「担当者におつなぎします」といわれ同じことを繰り返す。このような「たらい回し」や待ち時間が長いといった要素は、確実に顧客満足度を低下させる。富士銀行では、代表電話を用件に応じて、適切な部署に自動転送するシステムを一部支店に導入、顧客満足の上昇と電話対応の効率化を一步進めた。

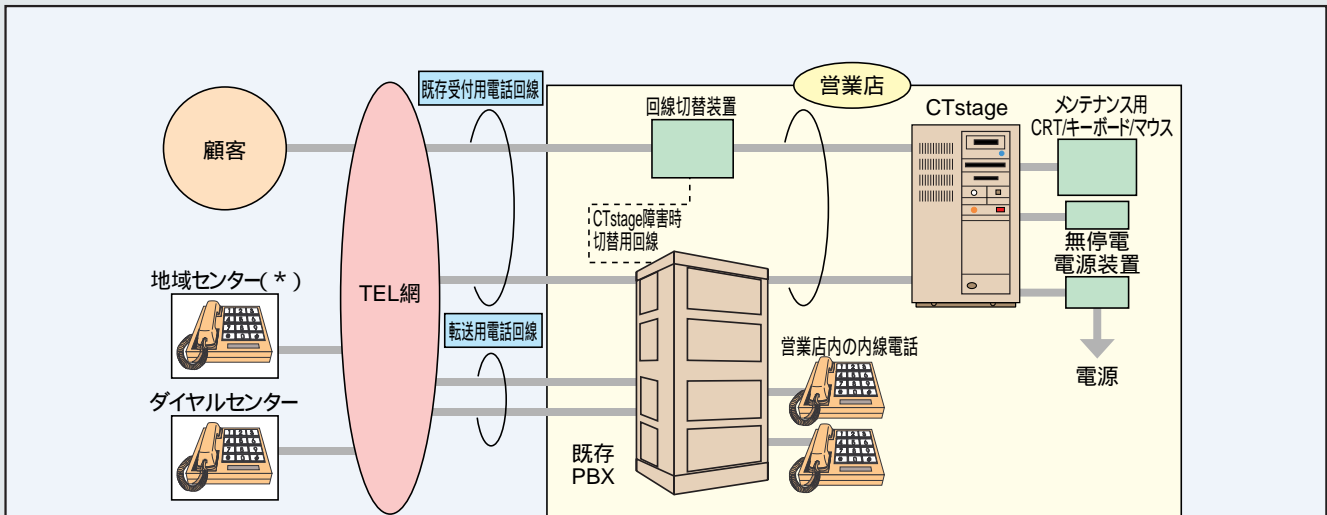
銀行におけるCTIの代表的な活用例は、いうまでもなくテレホンバンキング（通称テレバン）に代表されるコールセンターである。しかし、すでに銀行に口座を持っている顧客にとって、窓口となる部署は、口座を開いた支店であり、各種問い合わせなどは通帳に記されている支店に電話するケースが圧倒的に多い。

富士銀行では、こうした支店における電話対応を効率化し、顧客へのサービスレベルの向上を図るべく、沖電気工業のCTIシステム「CTstage」を一部支店に導入した。このシステムは、顧客が支店の代表電話に

かけたコールを選んだプッシュトーンの番号によって適切な担当部門に転送するというもので、テレホンバンキングセンター、法人の顧客からの問い合わせに答える地域センター、外為・融資・渉外課、支店のお客様営業課にそれぞれ直接コールが入る仕組みになっている。現在、支店に導入されているPBXでは、テレバンとの連携が技術的に難しかったが、CTstageを利用することでその課題をクリアした。

3月初旬現在、東京では新宿・渋谷・池袋、その他船場（大阪府）、大宮（埼玉県）の5店舗に導入。4月までに、新橋・八重

図 システム構成



システム機能概要 / プッシュトーンの入力によって用件に応じた部署に自動転送 個人顧客の各種照会など ダイヤルセンター / 振込み・口座振替 地域センター / 取引先・融資・外為 取引先・融資・外為課 / その他 営業課 ジョブスケジュール機能 / 時間帯によって音声ガイダンスを自動切り替え 音声ガイダンス登録機能 / 一般電話機から音声ガイダンスの登録、変更が可能 通信ログ機能 / 電話受付日時、選択メニュー、転送先などを保存。カンマ区切り形式のファイル(CSV)として保存。

洲の両支店に、半年以内に合計10店舗に展開する計画だ。

## 支店にはいる電話が1/3に減少 最大の効果は窓口業務の効率化

真っ先に導入された新宿支店では、「1日約300件もの電話が入るうえに、来店客も平均で9000人、ピーク時には14000人もある」(妹尾光弘副支店長)という。規制緩和によって投資信託など扱う商品も増え、電話問い合わせの種類そのものが増えつつある。さらに、同支店は、店舗が数フロアで構成されており、従来の代表電話の「誰でもとれる」という形式では、担当者へ転送するのも手間がかかるという状況にあった。このシステムの導入によって、個人や法人顧客の残高などの照会、振込みはテレホンバンキングや地域センターに直接つながるようになり、同支店では直接入ってくるコールが約1/3になったという。「目に見える最大の効果は、電話対応業務の負担が減ったことで、窓口における商談がよりスムーズになったこと」と妹尾副支店長は語る。

将来的には、外出中の渉外員の携帯電話にも直接転送できるように機能強化を図る

方向だ。

## 導入店舗は電話窓口のエリア拠点に 受け皿となるコールセンターも充実

金融ビッグバンによって、どの銀行も経営のスリム化を余儀なくされている。しかし、業務そのものは減少するどころか、金融商品の増加でむしろ増える傾向にある。そのなかで、日常業務の大きな部分を占める電話対応を効率化しようという動きが出てくるのは、必然のことといえる。

富士銀行では、導入する10店舗を、電話対応のエリア拠点にする計画を推し進めている。例えば、新宿支店の周辺には、新宿西口支店、新都心支店、四谷支店があるが、それぞれの代表電話を新宿支店に導入したCTstageで一括して受けることで、より電話対応の効率化が進む。テレホンバンキングの稼働率と認知度の向上も視野に入れているようだ。

また、同行では、今年の1月からテレホンバンキングを24時間対応にするなど、電話を完全に一つのチャンネルとして確立しつつある。こうした「受け皿」の充実が、今回の支店レベルでの転送システムの導入の大きな背景となっているようだ。

(矢島 竜児)



富士銀行新宿支店  
妹尾光弘副支店長

## インバウンド・コールの「交通整理」

CTstageの機能を営業店向けに特化

沖電気工業がこの金融機関営業店向けのCTstageを出荷開始したのは98年の10月。CTstageをプラットフォームとして、営業店向けに機能を特化したアプリケーションを開発したものだ。営業店のPBXに接続して、電話問い合わせの内容に適切な部門へ自動転送するシステムで、いわば電話の「交通整理」を行う機能を持っているといえよう。

近年では、テレホンバンキングなどへのCTI技術の活用にはスポットが当たっているが、最大の顧客窓口である支店の電話業務の効率化については、目

が向けられたことがなかった。いわばまったく手つかずの分野であったといえる。同社では、「営業店における電話業務の流れを分析した結果、このような活用法も十分可能性がある」(沖電気工業金融システム事業部伊藤幸祐氏)という着想に基づいて、CTstageのパッケージのひとつとして展開している。

回線の増設や、ユニファイドメッセージシステム、DBとの連携といった機能拡張も容易にできるが、「最初から『何でもできる』という提案をすると、検討セクションが多岐にまたがって導

入期間が長くなる、結局何に使っていかかわからないといったことも多い。まずは機能を限定したほうが、効果を目に見える形でアピールできるし、導入コスト・期間の削減にもつながる」(伊藤氏)という。

価格構成は1台350万円から。富士銀行のケースは、導入決定から稼働開始まで1カ月強というスピード導入を実現した。

沖電気工業では、この金融機関営業店向けのソリューションだけで3年間に2000台の導入を目標としている。